Kafka au Pays de France Télécom

Patrick Moyes*

July 15, 2009

Vendredi 5 juin: $t = 0$. Je réussis à contacter après une attente estimée à dix minutes avec mon portable le service après vente (SAV) de France Télécom au 1013 ce vendredi soir pour signaler un **dysfonctionnement sur la ligne** 05.56.05.89.32: impossible de nous contacter et renvoie sur la messagerie Orange. Bonne surprise: les services France Télécom me fixent un rendez-vous pour le lendemain matin – soit le 6 juin – entre 8.00h et 12.00h!

Samedi 6 juin: $t + 1$. Aux environs de 10.00h le technicien de la société INEO Infracom Suez se présente à mon domicile après avoir effectué des vérifications au niveau de la borne. J'ai effectivement noté que la LiveBox se comportait de manière étrange et j'ai eu plusieurs décrochages de la connection Internet. Mais jusque là, il était encore possible d'utiliser la ligne illimitée 0977845981 et d'accéder à Internet. Après quelques tests *in situ*, le technicien diagnostique un problème sur le **câble extérieur**. Effectivement, après avoir ouvert le regard sur le trottoir, on peut voir que **le raccordement du cable venant de la borne au câble allant à la maison a été mal isolé et qu'il est oxydé**. C'est sans doute là l'origine d'un certain nombre de dysfonctionnements que j'ai pu observer dans le passé. Diagnostic: il faut changer le câble qui court sous la voirie de la borne jusqu'à mon domicile. Le technicien coupe donc le raccordement délictueux – exit maintenant le téléphone illimité et l'accès à Internet – et nous voilà partis sous la pluie battante à tirer un câble de 300 mètres dans la rue Louis Braille. J'admire les lignes des voisins dans les regards: je me dis qu'il serait facile d'un petit coup de pince de priver toute la rue du téléphone. Je note au passage qu'un des abonnés est raccordé à la borne au moyen d'un câble intérieur au lieu d'un câble extérieur ... à moins qu'il n'ait pas été jugé utile de retirer l'ancien après passage aux normes. Tout va pour le mieux jusqu'à 11.45h: à ce moment fatidique nous réalisons qu'il est impossible de faire passer le nouveau câble dans le regard qui dessert notre domicile. Il est là le câble, on l'entend qui gratouille et gigotte dans sa gaine orange – sans jeux de mots! – à quelques dizaines de centimètres du regard. Mais rien à faire: il faudrait une pioche pour dégager le regard et faire enfin passer ce maudit câble. Simple à faire au point où nous en sommes, trempés jusqu'aux os. Seulement voilà, nous ne pouvons pas le faire: interdiction formelle! Donc aujourd'hui **samedi à 12.00h, après le départ du technicien de INEO Infracom Suez, nous sommes sans téléphone et sans connection Internet**. Vous me direz: ce n'est pas dramatique, nous avons deux portables ou plus exactement nous avons deux forfaits sur nos portables. Par contre le portable ne m'est d'aucune utilité pour préparer les deux communications que je dois faire à Marseille lundi et mardi prochains, pour les charger sur le site de la conférence, pas plus qu'il ne va me permettre de récupérer sur ledit site les deux papiers que je dois discuter. Même chose en ce qui concerne mon travail d'éditeur sans parler du dépôt de projet – impliquant plusieurs collègues étrangers – dans le cadre d'un l'appel à propositions des Communautés Européennes.

Lundi 8 juin: $t + 3$. En me quittant le technicien de INEO Infracom Suez m'a bien précisé bien que **France Télécom me contactera le lundi suivant** sur mon portable pour la suite des opérations. Grand naïf, je comprends que le problème devrait être réglé – au moins de manière provisoire afin de nous dépanner – dans la journée de lundi. Pas de message sur le portable ce matin: je contacte donc le numéro que le technicien m'a laissé à savoir le 05.56.43.54.20. J'ai la société INEO Infracom Suez qui m'informe que **le changement du câble doit intervenir mardi après-midi soit le 9 juin**: j'annule deux rendez-vous pour être présent.

Mardi 9 juin: $t + 4$. Rien à l'horizon mardi après-midi: je me décide à rappeler la société INEO Infracom Suez, qui m'informe aimablement que **France Télécom a annulé le rendez-vous**. Je contacte donc France Télécom – dix minutes d'attente sur le portable – pour m'entendre dire que **le rendez-vous n'a pas été annulé**! Ma rationalité est quelque peu ébranlée mais après prise de renseignements complémentaires – cinq minutes d'attente supplémentaires – mon interlocutrice m'informe que oui effectivement le rendez-vous a bien été annulé par France Télécom car le dépannage nécessite une intervention sur la voirie: je comprends qu'il s'agit du coup de pioche que j'évoquais plus haut. Est-il possible à l'humble usager que je suis d'avoir un idée de la date à laquelle

* GREThA (UMR CNRS 5113), Université Montesquieu Bordeaux 4, CNRS, Avenue Léon Duguit, F-33608 Pessac, France. Courriel. patrick.moyes@u-bordeaux4.fr.

le dépannage pourra avoir lieu? Sera-ce dans la semaine, dans quinze jours, période au cours de laquelle du reste je paierai mes abonnements ligne fixe et ADSL en ayant accès à ni l'un ni l'autre? **Hé bien non: on vous rappellera, à moins qu'on vous envoie un SMS. Impossible d'en savoir plus**: c'est comme à l'hôpital. Mais vu la diligence – pour ne pas évoquer l'élémentaire politesse – dont a fait preuve jusqu'à présent France Télécom pour m'informer de l'avancement de mon dossier, vous comprendrez que je m'inquiète pour le déroulement des opérations. La suite montrera que j'ai raison de me faire du souci.

Mercredi 10 juin: $t + 5$. À 07.45h mon épouse remarque une voiture France Télécom garée devant notre domicile. Nous avons enfin droit à un technicien de France Télécom en chair et en os: je croyais cette espèce en voie d'extinction. Diagnostic: le câble ne passe pas, la gaine sous la chaussée et le trottoir doit être obstruée. Je ne dirais pas que c'est un scoop: tout cela nous le savons depuis samedi dernier. Il faut donc demander à la Communauté Urbaine de Bordeaux (CUB) l'autorisation pour creuser et voir ce qui se passe. Le technicien m'assène le coup fatal en me précisant que compte tenu des procédures tatillonnes de la CUB pour accorder les autorisations de travaux sur la voirie, il n'y rien à espérer avant ... quatre à cinq semaines! Devant ma mine déconfite il me promet de tout mettre en œeuvre pour hâter le processus mais dans le meilleur des cas il ne se passera rien avant la fin de la semaine. La suite montrera qu'il aura été le seul interlocuteur efficace que nous aurons rencontré. Fin d'après-midi 18.00h: exaspéré, j'en discute avec un voisin spécialiste des fuites d'eau et nous décidons de regarder les choses de plus près. Un autre voisin – ingénieur en aéronautique – nous voyant occupés au dessus du regard nous rejoint pour nous donner un coup de main. à 20.00h le câble a franchi les 15 mètres fatidiques sous la chaussée. En résumé, le concours d'un expert *es* fuites, d'un ingénieur aéronautique et d'un économiste mathématicien, ajouté à un peu de temps, d'astuce et de bon sens a permis de venir à bout du problème. Il ne reste donc plus (i) qu'à connecter le câble courant sous le trottoir et la chaussée, d'une part à la borne, d'autre part au câble traversant mon jardin et (ii) à reconnecter le câble du jardin à la ligne intérieure. On pourrait espérer, le plus gros du travail ayant été fait par l'abonné, que France Télécom va terminer l'opération en suspens en un minimum de temps!

Jeudi 11 juin: $t + 6$. Je rappelle le 1013 à 08.30h pour informer France Télécom de la situation et décommander les travaux de voirie – question de politesse la plus élémentaire – à supposer que ceux-ci aient déjà été programmés et leur demander de bien vouloir faire le nécessaire pour connecter la ligne. Mon interlocutrice m'indique qu'il lui est impossible de joindre les services techniques de France Télécom Sud-Ouest ... et que ceux-ci me rappelleront sur mon portable. Il est maintenant 14.00h et – est-il utile de le préciser – je n'ai pas reçu le moindre appel.

Vendredi 12 juin: $t + 7$. Compte tenu de mon expérience, je rappelle le 1013 pour savoir où nous en sommes et tenter de faire annuler les travaux de voirie désormais inutiles. Mon interlocuteur reprend mon dossier et me confirme que mon interlocutrice précédente a bien fait suivre l'information aux services techniques France Télécom Sud-Ouest. Il m'informe aussi que ceux-ci ont 72 heures pour me répondre, week-end non compris ce qui signifie que je n'ai aucune raison de me plaindre si je n'ai aucune nouvelle d'ici lundi soir prochain. Bien évidemment, ce qui était à craindre arrive: deux ouvriers débarquent – visiblement une autre société de sous-traitance chargée des travaux de voirie. Deux heures et deux trous plus tard, et après avoir nettoyé deux regards et dégagé les gaines sur une portion de la chaussée, nos deux ouvriers nous abandonnent. Je suspecte qu'il s'agit pour le sous-traitant de justifier son déplacement et sa facture à France Télécom. On pourrait penser que nous touchons au but: il suffit maintenant de faire passer le câble, qui je le rappelle a déjà été mis en place par nos soins, et d'effectuer les raccordements: temps estimé de l'opération 30 minutes. On peut espérer que tout sera en état de marche le soir: c'est sans compter sur le professionalisme de France Télécom.

Dimanche 14 juin: $t + 9$. Je pars à l'aéroport pour rejoindre Marseille où je dois présenter deux communications: je n'ai pas pu récupérer mon billet électronique, pas plus que les deux papiers que je dois discuter! J'ai de la chance: un des présentateurs sera absent pour cause de maladie!

Lundi 15 juin: $t + 10$. Mon épouse m'informe que deux agents sortis de je ne sais où sont passés à notre domicile ... pour rebrancher les postes téléphoniques à l'intérieur de la maison et mettre la LiveBox sous tension. Opération d'une grande complexité – à moins qu'il s'agisse d'un geste symbolique – qui ne résoud en rien notre problème: enfin, on s'occupe de nous. Là encore, je ne peux m'empêcher de penser que ce déplacement va être facturé à France Télécom. Il va falloir que je demande à mon banquier si nous avons des actions France Télécom dans notre portefeuille, parce que là, en tant qu'actionnaire, je me dois de m'inquiéter! Mon épouse revient à la charge auprès de la société INEO Infracom Suez, qui promet d'envoyer une équipe le lendemain mardi.

Mardi 16 juin: $t + 11$. Effectivement un technicien de la société INEO Infracom Suez débarque ce mardi matin. Il critique tout ce qui a été fait jusqu'à présent, sectionne dans le regard la ligne téléphonique du voisin croyant que nous avons deux lignes et pour couronner le tout retire le câble qui relie la rue à la maison. Main-

tenant il n'y a plus aucun fil conducteur pour tirer quelque câble que se soit: l'aiguille ne passe pas dans la gaine du jardin. Il va falloir défoncer la pelouse, enfouir une nouvelle gaine pour tirer un câble entre notre domicile et la borne et les travaux dans le jardin sont ... à notre charge. L'énergumène convient que nous n'avons pas de chance! On l'a peut-être oublié, compte tenu de toutes ces péripéties, mais le problème initial était dû au fait que le câble venant de la borne butait sur un obstacle près de notre regard ... dans la rue: pas dans le jardin! Mon épouse est exaspérée et en pleine crise de nerfs: on le serait à moins. Elle rappelle INEO Infracom Suez, leur explique la situation et, sans doute aurez-vous du mal à le croire, mais elle s'entend rétorquer que demain mercredi on va lui envoyer une équipe ... compétente. Ai-je bien compris? Dois-je en conclure que sciemment jusqu'à présent on nous a envoyé des incompétents et qu'il a fallu attendre 11 jours pour avoir enfin droit à quelqu'un de compétent? Je contacte de mon côté le 1013 qui doit me rappeler sur mon portable après avoir vérifié auprès de France Télécom Sud-Ouest ce qui se passe. Air connu: rien sur le portable depuis hier!

Mercredi 17 juin: $t + 12$. Je rentre de Marseille ce matin et bien évidemment personne ne s'est déplacé ... mais quelqu'un – souvenez-vous il doit s'agir du technicien compétent mentionné plus haut – doit venir cette après-midi entre 13.00h et 15.00h, on ne saurait être plus précis. Il est maintenant 15.30h et personne n'est venu. Entretemps j'ai reçu un appel de Big Brother: il s'agit du SAV de France Télécom que j'ai déjà évoqué plusieurs fois plus haut. Big Brother m'appelle pour m'informer de la situation: je trouve l'attention touchante mais je ne suis vraiment pas en état d'en apprécier tout le sel. Big Brother a reçu le compte-rendu de la dernière visite de la société INEO Infracom Suez. Il semble qu'il faille faire des travaux dans notre jardin: quand, comment? Big Brother ne sait pas, il faut qu'il se renseigne. Mais il va me tenir au courant, il va me rappeler dès qu'il en saura plus? Quand en saura-t-il plus? Big Brother ne peut pas le dire. Par contre ce qu'il sait Big Brother, c'est que les travaux qu'il va falloir entreprendre dans mon jardin suite à l'incompétence – pour ne pas dire la bêtise – du dernier technicien qui est passé ... seront à notre charge. M'attendant au pire, je contacte mon banquier pour lui demander de mettre fin jusqu'à nouvel ordre aux prélèvements automatiques au profit de France Télécom suite à un différend avec cet opérateur. J'envoie de même en recommandé avec accusé de réception au PDG de France Télécom une lettre reprenant les événements ci-dessus et faisant part de mon mécontentement.

Lundi 22 juin: $t + 17$. Appel de INEO Infracom Suez à 10.12h pour changer le câble extérieur entre la borne et le mur de la maison. Rendez-vous est pris pour demain mardi à 09.00h: j'annule un rendez-vous pour être présent.

Mardi 23 juin: $t + 19$. Arrivée du technicien de la société Easy Connect alors que j'attendais la société INEO Infracom Suez: c'est à n'y rien comprendre! Après un rapide examen, il s'avère que l'aiguille est bloquée à 6 mètres du regard à l'intérieur de nôtre jardin. Le technicien m'informe donc que c'est fini pour aujourd'hui en ce qui le concerne. Il m'indique qu'il me faut creuser une tranchée de 80 centimètres de profondeur sur les 20 ou 25 mètres courant de la rue au mur extérieur de mon bureau et faire passer deux gaines pour plus de sécurité en cas de problème dans l'avenir! Exaspéré je rappelle le SAV au 1013: Big Brother reprend mon dossier informatique, m'assure de sa compassion et promet qu'on va me rappeler. Pendant ce temps, mon voisin – le spécialiste *es* fuites mentionné plus haut – arrive sur les lieux. Il s'ensuit une discussion houleuse, mais au bout du compte il convainct preuves à l'appui le malheureux de service qu'il est possible de faire passer le câble dans la gaine enterrée dans le jardin. Effectivement, à l'autre bout j'arrive à attraper l'aiguille: il ne reste plus qu'à raccorder le nouveau câble à l'aiguille et à tirer le fil d'Ariane de regards en regards jusqu'à la borne. À 11.30h le nouveau câble est raccordé entre la borne et la maison: l'opération aura duré 2 heures et il nous aura fallu attendre 19 jours pour ce faire! Une digression en passant: le technicien de INEO Infracom Suez qui est intervenu le mardi 13 juin a, non seulement trouvé le moyen d'arracher le câble passant dans la gaine sous le jardin – rendant impossible l'utilisation de celui-ci pour tirer le nouveau câble – mais comble de l'incompétence a raccordé notre ligne à ... la ligne téléphonique du voisin! Heureusement pour ces derniers: notre ligne avait été déconnectée à la borne par le premier intervenant le samedi 5 juin. Le technicien teste la ligne: elle fonctionne. Nous rebranchons la LiveBox et les différents téléphones: nous appelons le fixe à partir du portable et c'est l'illimité qui sonne! Diagnostic: le problème doit venir de la LiveBox. Le technicien nous quitte et après déjeuner c'est parti pour un échange de LiveBox. Nouveaux tests après le repas à l'aide de nos voisins. Je débranche la LiveBox et je branche la ligne fixe sur l'arrivée dans le bureau. Résultat: (i) si on appelle au moyen d'un fixe, alors notre 05 sonne mais la conversation est brouillée et à peine audible; (ii) si on appelle au moyen d'un portable, alors notre 05 ne sonne pas et on est renvoyé sur la messagerie qui après 19 jours est saturée. C'est pour le profane que je suis à n'y rien comprendre. Entretemps nous recevons un message du SAV nous indiquant que la réparation a été effectuée et nous invitant – pour le cas où le problème subsisterait – à contacter ... le SAV. J'appelle Big Brother au 1013 qui me fixe un rendez-vous pour le lendemain entre 9.00h et 13.00h.

Mercredi 24 juin: $t + 20$. Arrivée du technicien de France Télécom à 09.30h qui effectue une série de tests. Quinze minutes plus tard le problème est identifié: il y a une défectuosité sur le câble intérieur reliant la prise principale à la deuxième prise et installé par France Télécom il y a plus de vingt ans. Le coût de l'intervention s'élève à 54.49 Euros: il s'agit d'une usure normale sur la durée que je ne conteste pas. Après avoir déconnecté le câble fautif de la prise principale, tout fonctionne à nouveau normalement. Était-il possible de faire un tel diagnostic au début? Non: pour ce faire, il fallait d'abord être sûr que le câble extérieur n'était pas fautif et donc le changer. Sauf rebondissement: fin de l'histoire?

Samedi 27 juin: $t + 23$. Tous ses événements m'ont convaincu qu'il faut mettre toutes les chances de mon côté et donc éliminer toute source potentielle de problèmes. Le technicien qui a installé le câble m'a laissé une marge de 1.50 mètres afin de raccorder directement la prise principale dans la maison. Une fois cette opération effectuée ma prise principale sera directement raccordée à la borne d'un seul tenant. En fin d'après midi c'est chose faite et tout fonctionne parfaitement si ce n'est l'ADSL qui traîne comme à son habitude: trop loin du répartiteur dixit France Télécom mais ici encore les avis divergent.

Lundi 29 juin: $t + 25$. Aux environs de 09.30h rideau sur la ligne: plus rien ne fonctionne! J'appelle le SAV au 1013 et Big Brother confirme qu'il y a un problème sur la ligne et m'indique un série de tests pour vérifier l'origine probable de celui-ci. La LiveBox n'est pas en cause et c'est bien la ligne qui est défectueuse. J'appelle le 05.56.43.54.06 – numéro que m'a laissé le dernier technicien qui est passé – et rendez-vous est pris pour demain matin mercredi entre 08.00h et 09.00h. Mon voisin – toujours le même – teste la ligne à l'arrivée dans la maison et confirme que les 48 volts ne passent pas entre les deux fils. Nous allons alors à la borne avec pour objectif de vérifier si le courant passe sur mon câble. La borne a été ouverte depuis mardi dernier date à laquelle le câble a été remplacé. En effet, couvercle est à moitié refermé et surprise les connections à l'intérieur de la borne ne sont pas dans l'état où elles étaient mardi dernier. Mon raccordement en particulier est différent: il y a maintenant une étrange petite boite noire entre le câble venant de la maison et celui arrivant du répartiteur. Quelqu'un est-il venu *traficoter* la borne ce matin et est-ce là l'origine de mon problème? Nous n'en saurons pas plus: impossible de vérifier si le courant passe bien. J'informe le service technique au 05.56.43.54.06 – il semble qu'il s'agisse toujours de INEO Infracom Suez – de mes découvertes. Dans deux jours cela fera quatre semaines que notre ligne fixe-internet-illimité ne fonctionne pas!

Mardi 30 juin: $t + 26$. Appel du technicien de INEO Infracom Suez ce matin un peu avant 09.00h qui confirme que ma ligne a été coupée par inadvertance suite à une intervention sur la borne. Je fignolle mes branchements et je refais une série de tests: quelques petits problèmes sur l'illimité. Il est décidé d'attendre un peu pour voir comment les choses évoluent et de reprendre contact demain si le problème persiste. Il aura fallu en tout 2.30h in situ pour régler – mais croisons les doigts – le problème pour lequel j'avais sollicité le SAV de France Télécom ... il y a 26 jours de cela!

Vendredi 3 juillet: $t + 29$. En rentrant de l'université je trouve sur mon bureau un mot de mon épouse m'indiquant que, après avoir passé quelques coups de téléphone sur l'illimité, elle remarqué que la LiveBox clignotait en continu signe qu'elle n'arrivait à s'initialiser. Par contre pour moi et maintenant tout paraît normal. Mais ça ne dure pas longtemps: un appel reçu et la LiveBox décroche. Je retire les prises, j'attends un peu et je reconnecte le tout comme on m'a dit de faire. Au bout de trois ou quatre tentatives la LiveBox s'initialise à nouveau correctement. Mais au bout de quelque temps, elle décroche à nouveau, puis refonctionne correctement et ainsi de suite pendant le reste de la journée.

Samedi 4 juillet: $t + 30$. J'appelle au secours Big Brother au 1013, qui convient que effectivement il y a un problème, lequel dure maintenant depuis un mois! Après une batterie de tests à distance, ce dernier admet que mon cas nécessite le déplacement d'un expert et un rendez-vous me sera proposé en début de semaine prochaine. La LiveBox fonctionne cahin-caha durant la journée – cinq essais pour la faire démarrer ce matin – et le premier appel sur la ligne fixe cette après-midi lui sera fatal, appel du reste pratiquement inaudible tant il y a de friture sur la ligne. Trois essais à nouveau pour relancer la LiveBox et je prie pour que personne ne nous appelle. Le Dieu des abonnés France Télécom m'entend: personne n'appelle et je peux travailler sur internet.

Dimanche 5 juillet: $t + 31$. Pas d'appels reçus sur le fixe et je peux continuer à travailler sur internet. Mon épouse passe deux appels sur l'illimité en fin de matinée: la LiveBox tient le coup. Un appel en soirée pour souhaiter une bonne nuit à sa mère en maison de retraite ... et la LiveBox décroche. Impossible de la reconnecter: demain c'est parti pour 50 kms aller-retour pour envoyer mes courriels depuis l'université!

Lundi 6 juillet: $t + 32$. Le technicien de INEO Infracom Suez arrive aux alentours de 08.30h: il vérifie tous les regards, la connection à la borne, redémonte la prise principale dans mon bureau, déconnecte une seconde prise et change un filtre. Tout cela avait été vérifié maintes fois auparavant. À la suite de ces différentes manipulations tout refonctionne à nouveau. De l'aveu même du technicien, ce dernier n'a pas fait grand chose. Il est convenu d'attendre et de recontac-

ter le 05.56.43.54.06 si le problème se reproduit. Pour me remonter le moral, le technicien me confirme avant de me quitter que cela prend parfois très longtemps avant d'identifier la source du problème. Donc j'évite pour aujourd'hui les embouteillages sur la rocade et je peux travailler à la maison. Tout cela me laisse quand même à penser: si c'était la LiveBox qui était à l'origine de ces problèmes avec l'illimité. D'autant plus que ma LiveBox date de trois ans, qu'elle est très sensible et que le nouveau modèle est plus fiable. Donc c'est décidé: je prends rendez-vous pour le lendemain matin avec la personne qui s'occupe de la maintenance de mon petit réseau informatique pour installer la nouvelle LiveBox et tout remettre à zéro.

Mardi 7 juillet: $t + 33$. J'ai bien du mal à convaincre la conseillère à la boutique Orange du Centre Leclerc de Saint Médard-en-Jalles de m'échanger la LiveBox. Mon chemin de croix quelque peu édulcoré parvient par avoir raison de ses réticences et me voilà reparti avec le nouveau modèle sous le bras. Elle aussi me confirme que ce type d'installation est très sensible et que cela peut prendre très longtemps pour identifier l'origine d'un dysfonctionnement: me voilà rassuré! Le reste de la matinée se passe à tout réinstaller et à 11.00h tout est en état de marche sauf bien entendu l'illimitée puisqu'il faut d'après le manuel d'installation attendre au **maximum 24 heures** que le voyant de la LiveBox correspondant à l'illimité s'allume avant de brancher le téléphone internet.

Mercredi 8 juillet: $t + 34$. Il est 11.00h et toujours pas d'invitation sur la LiveBox pour brancher l'illimité. J'appelle l'assistance – j'ai en effet coché l'option assistance téléphonique dans le contrat – et je m'entends dire par le conseiller à l'autre bout de la ligne que tout cela est normal dans la mesure où j'ai changé de modèle de LiveBox. Il faut (i) qu'il modifie les paramètres – les précédents étant restés en mémoire – (ii) que je débranche et rebranche la prise électrique – tous les utilisateurs de LiveBox sont habitués à type d'opération – et (iii) que j'attende à nouveau 24 heures à moins que ce ne soit 48 heures! Nulle part dans le manuel d'installation il est précisé que l'utilisateur doit contacter l'assistance technique pour effacer le paramétrage précédent. À moins que ce ne soit la boutique Orange ayant procédé à l'échange qui aurait du le faire.

Jeudi 9 juillet: $t + 35$. Il est 11.00h et on s'en doute nul signe sur la LiveBox que la ligne l'illimité est opérationnelle. C'est reparti pour l'Assistance Technique: visiblement cela se passe pas bien et mon interlocuteur me propose un rendez-vous téléphonique avec un spécialiste LiveBox samedi prochain entre 09.00h et 11.00h. Je ne peux m'empêcher de penser qu'on va me faire perdre mon temps pendant trois à quatre jours sans compter le 14 juillet qui pointe le nez et je recontacte INEO Infracom Suez pour tenter faire venir notre technicien attitré: rendez-vous est pris pour demain vendredi à 08.00h. Avant d'aller me coucher, je déconnecte la LiveBox – électricité et prise téléphonique – et je rebranche le tout immédiatement. Le miracle a lieu: le voyant de l'illimité sur la LiveBox a pris la couleur verte espérée. Je fais des essais téléphoniques: tout a l'air de marcher! Sommes-nous enfin au bout de nos peines?

Vendredi 10 juillet: $t + 36$. Coup de fil de notre technicien attitré de INEO Infracom Suez: je vérifie avec lui deux ou trois petits points qui m'inquiètent – par exemple comment suis-je sûr de téléphoner avec l'illimité plutôt qu'avec le fixe dans la mesure où le premier ne fait plus entendre la tonalité si caractéristique à laquelle nous avait habitué l'ancienne LiveBox? – et c'est terminé pour aujourd'hui.

Samedi 11 juillet: $t + 37$. Le spécialiste LiveBox m'appelle sur l'illimité vers 09.30h et m'explique avec force détails qu'en fait il est impossible de savoir combien de temps cela va prendre avant que l'illimité soit opérationnel une fois la LiveBox installée. Tout fonctionne en tâche de fond: cela peut prendre 24h, 48h voire plus et on a noté ces derniers temps que le délai était de plus en plus long.

En résumé: (i) **coupure de ligne totale pendant 3 semaines** le temps que soit remplacé le cable reliant notre domicile à la borne; (ii) **rétablissement erratique de la ligne fixe et d'internet pendant les deux semaines suivantes**; (iii) **au total 5 semaines sans téléphonie illimitée**. Nous avons entretemps explosé les forfaits sur les portables et jamais France Télécom ne nous a proposé d'annuler les prélèvements correspondants aux prestations que ce dernier a été dans l'incapacité de fournir aux abonnés que nous sommes. J'imagine que nous ne tarderons pas à avoir des nouvelles de l'opérateur lorsque ce dernier ne pourra procéder aux prélèvements automatiques correspondants au forfait internet-illimité et à l'abonnement pour la ligne fixe pour lesquels nous avons fait opposition.

Constat. C'est comme le système de santé à l'anglaise: quand vous êtes enrhumé, le médecin vous prescrit de la vitamine C et de l'aspirine. En principe le rhume passe de lui-même au bout de quinze jours dans 75% des cas. Pour les autres 25% des cas, les choses ont empiré: le malade est au bord de l'agonie et le médecin lui prescrit en dernière extrémité ... un remède de cheval!

Humeur. Au bout du compte, je me serai fait "balader" pendant 35 jours et je suis partagé entre la stupéfaction, colère et l'impuissance. Je ne sais si cette situation doit être imputée à l'incompétence, à quelque dysfonctionnement que ce soit, à l'absence de coordination entre les différents intervenants, au manque de réactivité ou à l'absence totale de professional-

isme de France Télécom ...à moins que ce ne soit tout cela à la fois! J'imagine que cette historiette est banale et que le monopole qu'est France Télécom n'en a cure. Tous les étudiants de première année de sciences économiques savent que le consommateur ne peut attendre aucun avantage d'une situation de monopole: ce petit exemple conforte la théorie microéconomique. Mais au-delà du fait que nous autres consommateurs sommes en position de faiblesse face à tout monopole, je dois admettre que j'ai été interloqué par la désinvolture avec laquelle France Télécom a jusqu'à présent traité ce dossier. Certes, ceci est à mettre en balance avec la célérité avec laquelle les services commerciaux de France Télécom – et pour être honnête les autres opérateurs – joignent les usagers pour, par exemple, leur proposer la télévision par l'ADSL sans avoir pris la peine de vérifier que la vitesse de la ligne le permettait!

Épilogue. Je me suis longtemps demandé ce qui pouvait expliquer la différence des tarifs pratiqués par France Télécom et ses concurrents. Assez naïvement, j'avais pensé – et c'est la principale raison qui m'avait poussé à choisir cet opérateur – que c'était la qualité du SAV qui justifiait ces tarifs. Compte tenu des tarifs pratiqués par France Télécom, l'abonné est en droit d'espérer que les services fournis par l'opérateur seront à la hauteur de sa facture. Force est de constater qu'il n'en est rien et que France Télécom ne fait pas mieux que ses concurrents tout en pratiquant des tarifs plus élevés. Cette histoire m'aura au moins appris pourquoi l'abonné à France Télécom subit de tels tarifs: c'est le **prix de l'inefficacité et du gaspillage auquel conduit la politique de France Télécom en matière de SAV**. Combien de déplacements auraient pu être évités si le dossier avait été suivi localement du début à la fin par une seule personne du service technique. Sans parler des 200 mètres de câble que le technicien a oublié dans mon jardin et qui attendent sagement dans mon garage qu'on vienne les rechercher. J'imagine que tout cela est coût négligeable pour France Télécom puisque *in fine* c'est ... l'abonné qui acquitte la facture.

Fait à Saint Médard-en-Jalles, le 11 juillet 2009.